

صنع القرارات وحل المشكلات . المحاضرة [17]

تشخيص المشكلة

معنى المشكلة:

- هي انحراف ، أو عدم توازن بين (ما هو كائن) وبين (ما يجب أن يكون).
- هي نتيجة غير مرغوب فيها ، ويكون المطلوب اتخاذ إجراء تصحيحي لها .
- وكي يتم الاحساس بأي مشكلة ، يجب أن يتوفر:

✓ **المعيار الرقابي** ما يجب أن يكون.

✓ **قياس الأداء** ما هو كائن.

أنواع المشكلات:

- مشكلة لها حل واحد.
- مشكلة لها حلول غير متوقعة.
- مشكلة خبيثة.
- مشكلة ذات حلقات مفرغة خبيثة.
- مشكلة غير واضحة المعالم.

مراحل تشخيص أي مشكلة:

- إدراك المشكلة.
- حساب الانحراف.
- تحديد الأسباب المحتملة.

1- ادراك المشكلة:

ظاهرة الضفدعة المغلية.

2- حساب الانحراف:

ماذا
أين
متى
المدى

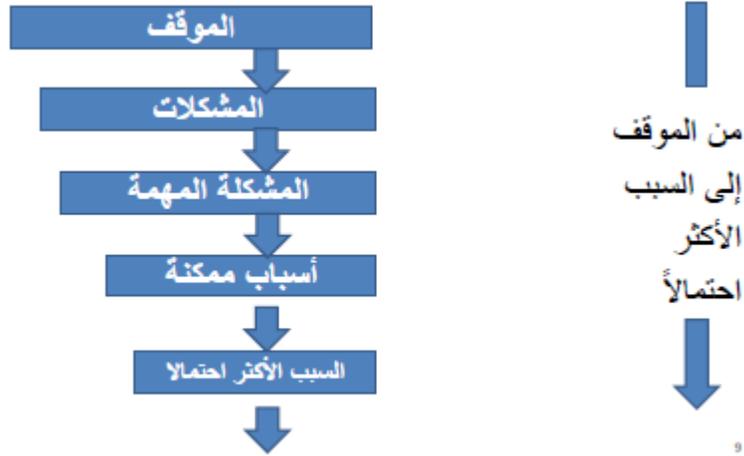
1- ما هو الانحراف بالضبط؟ وما هو الشئ الذي لوحظ فيه الانحراف بالضبط؟

2- أين لوحظ الانحراف ؟ وأين الشياء التي لوحظ الانحراف فيها على وجه التحديد؟

3- متى ظهر الانحراف على الشئ ؟ ومتى لوحظ الانحراف على الأشياء؟

4- ما هو حجم الانحراف ؟ وما هي عدد الأشياء التي لوحظ الانحراف فيها؟

**المشكلة هي
الانحراف بين
ما يجب أن
يكون وبين ما
هو كائن
ولا بد من
قياسه**

3- تحديد الأسباب المحتملة:**البحث عن المشكلة الحقيقية:****المنهج الاكلينيكي:**

- الطبيب الماهر لا يتسرع في تشخيص المرض.
- بمجرد التشخيص يصبح من السهل إعطاء الدواء.
- يقوم الطبيب غير الماهر باعطاء الوصفة بقائمة طويلة للأدوية ... فإن لم ينفع دواء ، يمكن أن ينفع الآخر.

التمييز بين الحقيقة والقيمة:

- في كل قرار يوجد حقائق ، وقيم.
- والحقيقة تعبير عن الظواهر الملموسة ، ولا تتغير بتغير نظرة الأشخاص لها.
- يمكن اختبار الافتراضات عن الحقائق للتأكد من كونها حقائق.
- العدو العاقل خير من الصديق الجاهل .. قيمة.
- العدو العاقل يتخذ قرارات عاقلة أو رشيدة .. حقيقة.